

英汉对照管理丛书

2

身体语言

BODY LANGUAGE
Pocketbook

【英】马克斯·A·埃格特 著
(Max A. Eggert)

陈佳靓 译

本书中的技巧和工具
能告诉你如何解读并运
用身体语言来提高沟通
技巧。



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

英汉对照管理丛书 2

身体语言

BODY LANGUAGE
Pocketbook

【英】马克斯·A·埃格特 著
(Max A. Eggert)

菲尔·黑尔斯顿 (Phil Hailstone) 绘图
陈佳靓 译



 上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书为“英汉对照管理丛书”之一，主要讲述了如何在商务环境和企业管理中运用身体语言。内容包括如何在销售过程中使用身体语言，如何在商业展示中使用身体语言，如何在商务谈判中使用身体语言，如果在培训中使用身体语言等。书中还附有相关测试。适合企业员工和管理人员阅读。

© Max A. Eggert 2012

This translation of Body Language Pocketbook first published in 2014 is published by arrangement with Management Pocketbooks Limited

版权合同登记号：图字：09-2013-720号

图书在版编目(CIP)数据

身体语言 / (英)埃格特(Eggert, M. A.)著; 陈佳靓译.

—上海: 上海交通大学出版社, 2014

(英汉对照管理丛书)

ISBN 978-7-313-11573-7

I. 身... II. ①埃... ②陈... III. 身势语-应用-企业管理-英、汉

IV. F270

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第144258号

身体语言

著者: [英] 马克斯·A·埃格特

译者: 陈佳靓

出版发行: 上海交通大学出版社

地址: 上海市番禺路951号

邮政编码: 200030

电话: 021-64071208

出版人: 韩建民

印制: 上海交大印务有限公司

经销: 全国新华书店

开本: 880mm×1230mm 1/32

印张: 7.875

字数: 172千字

版次: 2014年8月第1版

印次: 2014年8月第1次印刷

书号: ISBN 978-7-313-11573-7/F

定价: 25.00元

版权所有 侵权必究

告读者: 如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话: 021-54742979

编辑的话

嗨，大家好！

最早出版这个系列的书（英汉对照管理袖珍手册）是在 2002 年，随后我们又在 2004 年和 2007 年分别推出了第二辑和第三辑。这套丛书（共 50 本）被很多 500 强企业用作培训教材，也被很多读者整套收藏。

这一次，我们对书的开本做了调整。我们给您留出了做笔记的空间。您可以把您查阅的英文单词、词组和句式写在原文下面空白的 Notes 处，也可以把您阅读过程中的所思所想写在此处，把这本书真正变成属于您自己的书。

另外，我们对中文字体也作了调整，让您阅读起来更为轻松。

因为这些调整，书不再那么袖珍，所以丛书名也改为了“英汉对照管理丛书”。

如果您有什么建议和反馈，请别忘了告诉我们！（请发邮件至：wangliatcn@gmail.com）

再一次，祝您阅读愉快！

汪 俐

2014 年 6 月

AUTHOR'S INTRODUCTION

'The most important thing in communication at work is to hear what isn't being said.'
Peter Drucker

When you were a baby, long before you could utter a word, you were able to communicate with, and sometimes even control, adults. When you think about it, communication through language is a very recent phenomenon along the long road of our evolution. In nature, there are complex societies of thousands: ants, bees and even fish that need no language to organise their societal way of life.

Mammals also communicate with posture, facial expressions and gaze. So in a very real sense we can consider ourselves to be communicating animals that sometimes choose to use spoken language to express ourselves.

Our faces have 43 muscles that can be combined to make over 10,000 expressions. 300 of these are specific to our emotions and we employ these without thinking!

As cavemen we were expert in body language; then we learnt to speak and somewhere along the way we forgot what came before.

We now live in a world where, though our ears are constantly bombarded with words, most of our actions and even, surprisingly, our decisions are made emotionally and non-verbally. While speaking is perhaps our most complex behaviour, even before we could speak we knew what a frown meant; in our teens we knew what 'cool' looked like; and as adults we can 'smell success'. It is not surprising, therefore, that we choose our partners, where we live and what we wear by drawing on a vast non-verbal vocabulary and a silent world rooted deep in the recesses of our primate brain.

'No mortal can keep a secret. If the lips are silent, he chatters with his fingertips; betrayal oozes out of him at every pore.'
Sigmund Freud

作者引言

“工作沟通中最重要的事情是听取别人没有说出来的话。”

——彼得·德鲁克 (Peter Drucker)

早在婴儿时期，甚至在我们学会讲话之前，我们就能够与大人进行沟通了，有时我们甚至还能左右大人。回顾历史，我们不难发现，在人类漫长的进化史上，通过语言进行沟通是后期才出现的行为。自然界中存在着数以千计的各种复杂群体：蚂蚁、蜜蜂，甚至鱼，都不需要语言来组织它们群体的生活方式。

哺乳动物也通过姿态、面部表情、眼神来进行交流。因此，从现实意义上来说，我们可以把自己认为是一种偶尔会选择利用口头语言来表达自己的、进行沟通的动物。

人类脸部拥有 43 块肌肉，可以组合成一万多种表情，其中 300 种可以明确表达我们的情绪，通常我们不假思索就会使用这些表情。

作为穴居人，我们精通身体语言的使用，之后我们学会了说话，却在不知不觉中忘记了我们在学会说话之前的本能。

虽然现在我们生活的这个时代，耳朵经常被言语所淹没，但令人吃惊的是，我们采取的多数行动，甚至做出的决定都是情绪化的，并不需要通过言语就能做出。尽管讲话可能是我们最复杂的行为，甚至在我们学会讲话之前就已经知道皱眉意味着什么；青少年时期我们就知道什么是“酷”；长大后我们可以“嗅出成功的味道”。因此，在慢慢了解了大量的非言语词汇以及那深深根植于我们灵长类动物大脑深处的无声世界后，我们才开始选择自己的伴侣、居住地、衣着等就不足为奇了。

“凡人皆无法保守秘密，就算口风严实也会在举手投足间流露，每个毛孔都散发着背叛的气息。”

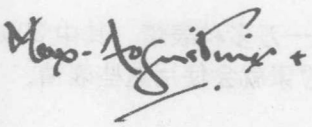
——西格蒙德·弗洛伊德 (Sigmund Freud)

AUTHOR'S INTRODUCTION

Each and every working day we give and respond to thousands of non-verbal messages. For example, the nods of greeting and glances, friendly or otherwise, that we intercept as we walk through a crowded office; facial displays at meetings; our manager's expression; the clothes our colleagues are wearing – all of this provides us with information about the people around us.

In the world of work and in life, if you choose only to listen to the words that are being spoken you could miss a high percentage of the meaning. According to the American anthropologist Ray Birdwhistell, 65% of our communication with one another during social interactions is non-verbal. However, our 'emotional' communication to others is almost all body language. Consequently, an understanding of the topic could be viewed as critical to our success in our day to day work and our careers.

In this book we will examine body language in a variety of work situations with the objective of helping you become 'bodylingual'.



Fr. Max-Augustine OPC
Community Priest
The Communities of Our Lady, Sydney, Australia

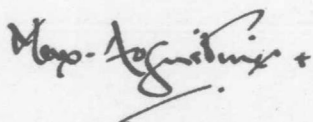
Copyright © 2005 by Max-Augustine OPC
All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without the prior written permission of the author.

作者引言

每一个工作日我们都会发出并且回应数以千计的非言语信息。比如说，在经过拥挤的办公室时我们得到的点头问候或者眼神问候，友善也好恶意也罢；会议期间的各种脸部神情；经理的表情；同事的穿着打扮等——这些都为我们提供了周边人群的信息。

无论是在工作还是生活中，如果你只选择听取那些说出来的话语，那么你可能会遗漏很多的信息。美国人类学家雷·博威斯特 (Ray Birdwhistell) 认为，在社会交往中，65% 的人类交流都是通过非言语进行的，而我们与他人进行的情感交流几乎都是通过身体语言进行的。因此，可以这么说，了解这个话题对于我们平日里顺利开展工作并在事业上获取成功至关重要。

本册子中我们将会探讨各种工作情境下的身体语言，旨在帮助您成为“身体语言学家”。

A handwritten signature in black ink that reads "Max-Augustine" with a stylized flourish at the end.

Max-Augustine 神父，网上教区牧师
社区教父
女子社团，悉尼，澳大利亚

推荐阅读



书籍的力量

“书籍是唯一可以检阅脆弱的想法而不去打破它或者探索爆炸性的想法而不必担心会在自己面前爆炸的地方。书籍是既能激发人们想法又能隐藏人们秘密的仅存的少数天堂之一。”

——爱德华·帕多克·摩根 (Edward P. Morgan)

“看书不反思就相当于吃饭不消化。”

——埃德蒙·伯克 (Edmund Burke)

Beattie G, *Visible thought: The new psychology of body language*, Routledge (2003)

Collet P, *The Book of Tells*, Bantam (2004)

Ekman P, *Telling Lies: Clues to Deceit in the Market Place, Politics, and Marriage*, W. W. Norton (2009)

Ekman P, *Emotions Revealed: Understanding Faces and Feelings*, Phoenix (2004)

Ford C.V, *Lies!, Lies!, Lies!!!: Psychology of Deceit*, American Psychiatric Press (1999)

Kinsey Goman C, *The Non Verbal Advantage: Secrets and Science of Body Language at Work*, Berrett-Koehler (2008)

Kinsey Goman C, *The Silent*

Language of Leaders: How Body Language Can Help or Hurt How You Lead, Jossey Bass (2011)

Morris D, *Peoplewatching: The Desmond Morris Guide to Body Language*, Vintage (2002)

Navarro J, *What Every Body is Saying: An Ex-FBI Agent's Guide to Speed-reading People*, HarperCollins (2008)

Aldert Vrij, *Detecting Lies and Deceit*, Wiley-Blackwell (2008)

除了上述巨著外，我还要增添一本自己的书目：

Eggert M.A, *Brilliant Body Language-Impress, Persuade and Succeed with the Power of Body Language*, Prentice Hall (2010)

作者简介

**马克斯·A·埃格特(Max A. Eggert),理学学士,硕士,
美国育犬协会会员,英国特许人事和发展协会会员等。**



“马克斯是国际知名的管理心理学家,他能让错综复杂的人类言行变得通俗易懂并能运用到商业中。”《金融时报》——伦敦

马克斯是职业转型公司(Transcareer)的首席心理学家,职业转型公司是一家国际管理心理咨询机构。马克斯经常出现在欧洲和澳洲的电视、收音机及平面媒体上。他的研究以及出版物时常被专业期刊和专业媒体所评论。马克斯也在许多一流大学和专业会议上演讲。

马克斯最初研究了神学,为其教父生涯做准备,之后基于他对人的兴趣又学习了心理学(伯贝克)和产业关系(威斯敏斯特),后来又转入临床工作的研究(谢菲尔德)。至今他已出版了23本书,其中有两本名列英国最佳商业书籍前十排行榜。马克斯的一些书已被翻译成16种语言,一些被名校列为推荐书目阅读,如伦敦大学、悉尼大学、哈佛大学、威斯敏斯特大学、苏塞克斯大学等。

他与妻子简育有四子,现居于澳大利亚邦迪海滩。作为一名英国天主教教士,马克斯的快乐与特权是担任悉尼大主教区女子社团的教父。除了祷告、写作、咨询外,马克斯还有其他的爱好,包括骑他的纯种马(宙斯),遛狗(黛西和巴纳),阻止家里的猫(所罗门、示巴、皮埃尔)打破瓷器纪念品,阻止鸚鵡(玛丽)使用咒骂的言辞但却失败了。

可以通过 Max@transcareer.com.au 来联系马克斯,或者可以通过 www.transcareer.com.au 了解更多马克斯的研究。

英汉对照管理丛书

- | | |
|---------|---------|
| 1 办公室政治 | 6 战略管理 |
| 2 管理上司 | 7 市场营销 |
| 3 身体语言 | 8 管理模型 |
| 4 做个学习者 | 9 心理测验 |
| 5 做个好教练 | 10 人才管理 |

英汉对照管理袖珍手册

- | | | |
|----------|-----------|-----------|
| 1 思维技巧 | 18 商务计划 | 35 管理初步 |
| 2 提高效率 | 19 管理变革 | 36 自信力 |
| 3 时间管理 | 20 做个管理者 | 37 沟通高手 |
| 4 团队合作 | 21 项目管理 | 38 跨文化礼仪 |
| 5 激励 | 22 评估管理 | 39 健康导师 |
| 6 决策 | 23 影响力 | 40 自我形象管理 |
| 7 会议事务 | 24 问题行为 | 41 领导力 |
| 8 个人成功 | 25 商务演讲 | 42 人际网络 |
| 9 人员管理 | 26 客户服务 | 43 质量管理 |
| 10 缓解紧张 | 27 客户关系管理 | 44 冲突管理 |
| 11 资产负债表 | 28 电子商务 | 45 授权管理 |
| 12 现金流管理 | 29 情感智商 | 46 创意经理人 |
| 13 预算管理 | 30 谈判高手 | 47 卓越销售 |
| 14 面谈高手 | 31 问题解决方案 | 48 提高利润率 |
| 15 做个培训师 | 32 自我设计 | 49 语音技巧 |
| 16 新员工培训 | 33 电话语言 | 50 电子客户关怀 |
| 17 绩效管理 | 34 职业转型 | |

目 录



目标和基础知识

1

工作中的身体语言为何重要；身体语言的大脑构造；身体语言



七大原则

17

引言；身体比文字更有说服力；语境至关重要；寻找身体语言的组合模式；识别个体一致性；突然的改变很重要；身体语言总是优于言语；当心身体语言被“污染”



身体语言和工作情境

41

引言；选拔面试；销售说辞；做演讲；果敢自信；洽谈磋商；女性和谈判；训练和辅导



信号和组合模式

185

身体语言信号和含义（按字母顺序排列）；流露情绪的组合模式



趣味测试

213

小测验；参考答案



更多信息

235

CONTENTS



ORIENTATION & THE BASICS

Why body language at work is important, the body language brain, words of the body

1



SEVEN BASIC PRINCIPLES

Introduction, the body speaks louder than words, context is everything, look for clusters, recognise individual consistency, abrupt changes are significant, body language always precedes speech, beware contamination

17



BODY LANGUAGE & WORK SITUATIONS

Introduction, the selection interview, the sales pitch, giving a presentation, being assertive, negotiations, women & negotiation, coaching & mentoring

41



SIGNS & CLUSTERS

A - Z of body language signs and meanings, clusters revealing emotion

185



FUN SECTION

Quiz to test your knowledge, quiz answers

213



FURTHER INFORMATION

234



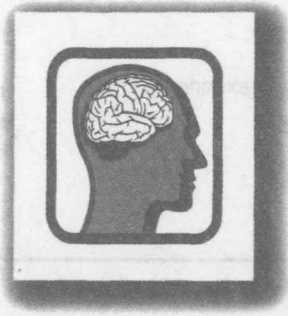
ORIENTATION & THE BASICS

WHY BODY LANGUAGE AT WORK

IS IMPORTANT

It would be difficult to understand your language, you're not aware of your subtle details and your clients will not know how to work with you.

Your body does not know how to lie.
Julius Felt



- Can be used
- In selling the truth about
- Will do what they say
- Approves responses & your work
- You deliver on time
- Needs assistance
- Is right-handed
- Has a high opinion of you
- They can

ORIENTATION & THE BASICS

目标和基础知识

ORIENTATION & THE BASICS



WHY BODY LANGUAGE AT WORK IS IMPORTANT

At work it is critical to understand your managers, your colleagues, your subordinates and your clients and suppliers. You need to know if someone:

- Can be trusted
- Is telling the truth or not
- Will do what they say
- Approves/disapproves of your work/project
- Will deliver on time
- Needs assistance
- Is highly stressed
- Has the skills, qualification or experience that they claim

"Your body does not know how to lie."

Julius Fast



Notes

目标和基础知识



工作中身体语言为何重要？

在工作中，理解你的经理、同事、下属、客户、供应商等，极其关键。你需要知道他：

- 能否被信任
- 是否在讲实话
- 是否会按他们说的去做
- 是否同意 / 反对你的工作 / 项目
- 可否准时交货
- 是否需要帮助
- 是否处于高压状态
- 是否具备他声称拥有的技能、资格或经验

“你的身体不知道怎么说谎。”

——朱利叶斯·法斯特
(Julius Fast)

ORIENTATION & THE BASICS



WHY BODY LANGUAGE AT WORK IS IMPORTANT

Even if you say nothing a 'bodylingual' person will know:

- How you feel emotionally about something
- How motivated you are
- What you think of your colleague, boss or situation
- What you want to say without using words
- What you feel about your work and your organisation
- How confident you are about undertaking a task or project
- How pleased/disappointed you are

Note: Vexed questions about what aspects of body language are innate, what is learnt, when and how we learnt it, and whether or not it is culturally determined, are best left to experts in socio-psychology.



Notes
